



CHAMBRE DES SALARIÉS
LUXEMBOURG



AVIS

Avis IV/7/2026

13 mars 2026

Conseil de la consommation

relatif au

Projet de loi portant modification du Code de la consommation en ce qui concerne le Conseil de la consommation et le règlement en ligne des litiges de consommation

Projet de règlement grand-ducal précisant la composition et le fonctionnement du Conseil de la consommation

Par lettre du 10 novembre 2025, Madame Martine HANSEN, ministre de la Protection des consommateurs, a soumis les projets de loi et de règlement grand-ducal qui visent à modifier le Code de la consommation en ce qui concerne le Conseil de la consommation et le règlement en ligne des litiges (RLL) à l'avis de la Chambre des salariés.

1. Réforme du Conseil de la consommation

1. Après vingt ans de fonctionnement, le Conseil de la consommation a engagé une réflexion sur son organisation afin de mieux tenir compte de l'évolution des modes de consommation et des priorités actuelles de la politique de protection des consommateurs. Le projet de loi et le projet de règlement grand-ducal traduisent les propositions issues de ce travail consensuel.

2. La composition tripartite du Conseil est élargie en portant à cinq le nombre de représentants effectifs et suppléants par groupe. De nouveaux acteurs y sont intégrés, notamment un représentant du Service des médias, de la connectivité et de la politique numérique pour l'État, un représentant du Centre Européen des Consommateurs au sein du groupe des représentants des intérêts des consommateurs, ainsi qu'un représentant de la Chambre d'agriculture du côté des organisations patronales.

3. *L'élargissement de la composition du Conseil de la consommation constitue de l'avis de la Chambre des salariés un point positif en ce qu'il permet une représentation plus en phase avec les réalités actuelles du marché et de la consommation, notamment par l'intégration des enjeux numériques et agricoles. L'inclusion du Centre Européen des Consommateurs renforce par ailleurs la dimension transfrontalière de la réflexion, élément pertinent dans un contexte de marché intérieur européen.*

La CSL sollicite dans ce contexte d'être également représentée au sein dudit Conseil afin de pouvoir y défendre les intérêts de ses ressortissants qui sont salariés et pensionnés consommateurs.

4. *Toutefois, face à cette ouverture et à la diversification des profils, il convient de prévoir davantage de garanties procédurales en vue de préserver l'agilité et l'efficacité de cet organe consultatif dans un contexte élargi.*

5. Par ailleurs, le projet de loi renforce le rôle consultatif du Conseil en ouvrant le droit de solliciter des avis non seulement au ministre compétent, mais également aux représentants des intérêts des consommateurs et aux organisations patronales. Afin de garantir la pertinence des sujets traités et de tenir compte des ressources disponibles, ces demandes seront encadrées par des critères définis dans la partie réglementaire du Code.

6. *L'ouverture du droit de solliciter des avis à d'autres acteurs que le ministre est favorablement accueillie par la CSL qui relève néanmoins que ce droit demeure largement conditionné et dépendant de mesures d'exécution.*

En effet, le projet de règlement grand-ducal encadre strictement ce droit par des critères de recevabilité, un filtrage par la présidence du Conseil et une publication facultative des avis. La CSL considère que cet encadrement est de nature à réduire fortement la portée concrète de ce nouveau droit, en particulier pour les représentants des intérêts des consommateurs disposant de moyens limités.

La consécration par le projet de règlement grand-ducal de la confidentialité des débats, conjuguée à l'absence d'obligation de publication ou de réponse motivée du ministre, renforce, selon la CSL, le caractère peu transparent et peu impactant de l'organe consultatif.

2. Suppression des dispositions relatives au règlement en ligne des litiges

7. Le projet de loi tire les conséquences de l'adoption du règlement (UE) 2024/3228, qui met fin à la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges à compter du 20 juillet 2025. L'expérience a montré que cette plateforme n'a pas atteint les objectifs attendus, tant en raison de limites techniques et procédurales que d'un faible recours effectif.

En conséquence, le projet supprime l'ensemble des références à cette plateforme dans le Code de la consommation. Sont notamment abrogées les obligations d'information pesant sur les professionnels, le ministère, le Centre Européen des Consommateurs et les entités qualifiées, ainsi que les dispositions relatives au rôle du CEC en tant que point de contact national RLL.

8. Les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges demeurent toutefois pleinement opérationnels, les informations pertinentes étant désormais accessibles via un outil numérique mis à disposition par la Commission européenne.

9. La suppression des références à la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges constitue une conséquence logique de l'abrogation du cadre juridique européen correspondant. Sur ce point, le projet de loi se limite toutefois à une mise en conformité minimale, dépourvue de toute réflexion stratégique sur l'avenir de la résolution extrajudiciaire des litiges à l'ère numérique. Cette approche essentiellement suppressive peut être perçue comme un désengagement normatif, alors même que la digitalisation des procédures constitue un enjeu majeur pour l'effectivité des droits des consommateurs.

10. Le projet se contente de renvoyer à un outil numérique développé par la Commission européenne, sans garantir une intégration suffisante ni une adaptation aux spécificités nationales. En effet, même si un tel outil numérique persiste au niveau européen, le Luxembourg, bien que doté d'une approche REL nationale, ne dispose cependant pas de « plateforme luxembourgeoise unique » d'ODR équivalente à l'ancienne plateforme européenne. La CSL estime nécessaire de s'assurer qu'à l'avenir les consommateurs luxembourgeois disposent effectivement pour les différends liés au numérique d'un équivalent du guichet européen désormais fermé. Il convient dès lors de saisir l'occasion de réfléchir à des solutions nationales ou alternatives susceptibles de combler le vide laissé par la disparition de la plateforme, notamment en matière de visibilité et d'accessibilité pour les consommateurs.

11. Si la CSL prend acte de la nécessité d'adapter le droit national aux évolutions du droit de l'Union européenne et d'actualiser certaines structures consultatives, elle constate néanmoins que le projet de loi et le projet de règlement grand-ducal se limitent à des ajustements techniques et institutionnels, sans apporter de réponses suffisantes aux enjeux fondamentaux de la protection des consommateurs, lesquels recoupent très largement ceux des salariés.

La CSL approuve les projets de loi et de règlement grand-ducal sous réserve des remarques formulées dans le présent avis.

Luxembourg, le 13 mars 2026

Pour la Chambre des salariés,

A stylized, handwritten signature in black ink, appearing to read 'Hoffmann'.

Sylvain HOFFMANN
Directeur

A stylized, handwritten signature in black ink, appearing to read 'Back'.

Nora BACK
Présidente

L'avis a été adopté à l'unanimité.